

University of Dundee

Consideracoes sobre servicos de advocacy para pessoas idosas no contexto de revitalizacao urbana

Fairhurst, Eileen ; Mountian, Ilana; Sixsmith, Judith

Published in:
Revista Kairós Gerontologia

Publication date:
2008

Licence:
CC BY-NC-SA

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in Discovery Research Portal](#)

Citation for published version (APA):

Fairhurst, E., Mountian, I., & Sixsmith, J. (2008). Consideracoes sobre servicos de advocacy para pessoas idosas no contexto de revitalizacao urbana. *Revista Kairós Gerontologia*, 11(1).

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in Discovery Research Portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from Discovery Research Portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Considerações sobre serviços de *advocacy*¹ para pessoas idosas no contexto de revitalização urbana

Eileen Fairhurst

Ilana Mountian

Judith Sixsmith

RESUMO: Este artigo é baseado em uma recente pesquisa para a avaliação de um serviço de *advocacy* voltado para pessoas idosas, o Generation Project, no contexto de revitalização urbana no leste de Manchester, no Reino Unido. O Generation Project fornece informações e serviços de *advocacy* relacionados à acomodação e a questões sobre bem-estar social, com o intuito de fortalecer os idosos vulneráveis para que eles consigam lidar com o processo de revitalização. O Generation Project foi organizado em dois campos de ação: o individual, centrado principalmente na moradia, e o coletivo, centrado no bem-estar social. Cada um dos ramos do serviço de *advocacy* conta com um representante do Generation Project. Usando dados de entrevistas dos participantes do serviço, este artigo esboça como clientes e organizações afiliadas identificaram os benefícios psicossociais, de bem-estar social e dos serviços oferecidos pelo Generation Project. A pesquisa também centrou-se na discussão dos processos de *advocacy*, individuais e coletivos, e em como esses criaram condições para que os clientes idosos obtivessem controle das próprias vidas, porém, ao mesmo tempo, estes obtiveram a percepção de situações de desamparo e frustração em outros contextos. Questões sobre confiança, dignidade e respeito foram fundamentais para efetivar uma aproximação entre as pessoas idosas e os fornecedores do serviço. Outro aspecto levantado foi o estabelecimento do Over 50's Forum (Fórum para pessoas de 50 anos ou mais), o qual criou oportuni-

1 A tradução optou por manter o termo “*advocacy*” no original, uma vez que é um tipo de serviço inexistente no Brasil (N. do T.).

des para essas pessoas definirem e expressarem seus interesses e preocupações, tanto em âmbito local como nacional. Enquanto natureza de pequena escala, o Generation Project funcionou bem para os clientes idosos, mas de certa forma prejudicou o estabelecimento de associações fortes ligadas a organizações poderosas, comprometendo o trabalho de *advocacy*. Concluindo, *advocacy*, enquanto uma via para fortalecer os idosos, como articulado no contexto do Generation Project, exigiu determinação individual, esforço coletivo, compromisso organizacional e trabalho em conjunto.

Palavras-chave: *advocacy*; fortalecimento; revitalização urbana; idosos.

ABSTRACT: *This article is based on a recently completed evaluation study of an older people's advocacy project, The Generation Project, in the context of urban regeneration in East Manchester. East Manchester has a higher rate of older people than any other part of Manchester. Two main aspects are outlined here, first, how clients and partner organisations identify psycho-social and practical benefits from the services of the Project; and second, how processes of individual and collective advocacy created the conditions for a sense of control, while at the same time making explicit helplessness and frustration in other contexts. Issues of trust, dignity and respect were fundamental to effective relationships between older people and service providers. Further, while the small scale nature of the Project worked well for older clients, this compromised the development of strong partnerships with (more powerful) organisations. Advocacy as a gateway to empowerment required individual determination, collective effort, organisational commitment and joint working to be successful.*

Keywords: *advocacy; empowerment; urban regeneration; elderly.*

Introdução

A região leste de Manchester, onde esta pesquisa foi realizada, sofreu muito no fim do século XX pelo declínio do setor industrial associado à recessão econômica. As consequências não foram somente o aumento das taxas de desemprego e a deterioração das moradias, com o aumento do número de casas abandonadas ou vazias, por exemplo, mas também, como evidenciado pelo Census 2001 e por outros indicadores sociais e econômicos, houve um aumento de doenças crônicas limitantes, maior porcentagem de bebês nascidos abaixo do peso recomendado e redução de níveis educacionais.

Com o estabelecimento do New Deal for Communities (NDC), em 1999, houve um extenso programa de revitalização no leste de Manchester: novos lares foram construídos, novos negócios vieram à área e programas de treinamento e educação foram iniciados.

O Resident's Perception Surveys (1999, 2002 e 2005) e o NDC Household Surveys (2002 e 2004) mostram que, apesar de o leste de Manchester ser uma área economicamente desprivilegiada, seus residentes expressaram maior satisfação pela vida. Mesmo com o grande número de idosos na região, não havia até então nenhuma análise de dados da categoria "idosos".

Este artigo de alguma maneira remedia esse desequilíbrio por levantar alguns dados baseados na avaliação dos projetos de *advocacy* voltados para pessoas idosas na área de revitalização (Sixsmith, Fairhurst e Mountian, 2006a e 2006b). Esboçam-se os locais dos serviços de *advocacy* para idosos no contexto de reurbanização, a relação deles com o estabelecimento e os objetivos do Generation Project.

Usando dados de entrevistas com pessoas envolvidas no serviço de *advocacy* (clientes, equipe de trabalho e outras organizações associadas), o artigo delinea como clientes e organizações afiliadas indentificaram aspectos psicossociais, de bem-estar e benefícios práticos oferecidos pelo Generation Project.

Esta pesquisa centrou-se em processos de *advocacy* individuais e coletivos e na criação de condições para que o idoso obtivesse controle da sua vida e, além disso, acabou por reconhecer situações de desamparo e frustração apontadas por clientes. Questões sobre confiança, dignidade e respeito foram fundamentais para se estabelecer uma relação entre as pessoas idosas e a equipe de serviço.

Por fim, o artigo conclui assinalando aspectos que apontam para o estabelecimento da *advocacy* como uma via de fortalecimento de idosos (como articulado no contexto específico desse projeto).

Advocacy e revitalização

Advocacy é uma atividade difundida na Inglaterra que busca dar apoio a diversos grupos populacionais. *Advocacy* vem da prática de representar alguém, algo ou alguma idéia. No contexto deste projeto, o termo deve ser entendido de forma abrangente, não só representando os interesses dos idosos em relação à saúde e ao bem-estar social, mas também tratando de questões relacionadas à cidadania e ao cotidiano, incluindo moradia, aprendizado e trabalho. O serviço de *advocacy*, em geral, fornece informações necessárias e apoio individualizado e/ou coletivo de várias maneiras, como, por exemplo, ajudando o idoso a preencher formulários e fazendo contato com agências em nome dele. Ao longo do texto, vários campos de atuação dos serviços de *advocacy* são sinalizados.

A importância da informação e *advocacy* para estimular os idosos a tomarem suas decisões (especialmente sobre manter um contato participativo com fornecedores de serviços em geral) e a se envolverem no mundo como cidadãos ativos é um fator que vem sendo reconhecido cada vez mais nos últimos anos (Dunning, 2005). A importância dos serviços de *advocacy* foi destacada por idosos e por grupos de voluntariados, tais como o Older People's Alliance Advocacy (OPAAL) e Help the Aged.

Recentes avanços nas áreas de Saúde Pública e Legislativa no Reino Unido demonstraram explicitamente a relevância de serviços de aconselhamento, de *advocacy* e de informação, particularmente em relação aos idosos socialmente excluídos (Social Exclusion Unit, 2006).

Ao contexto no qual tais temas se tornaram relevantes incorpora-se uma mudança em relação às políticas de saúde e sociais que enfatiza autonomia, escolha e medidas de saúde pública preventivas (Dunning, 2005). Em relação a algumas iniciativas governamentais, como o Better Government for Older People National Programme, destaca-se o trabalho em prol de maior integração entre vários setores, como o da saúde, do bem-estar social e outros serviços governamentais ou não-governamentais.

Como já estão sendo implementados outros serviços centrados no cidadão e na integração entre diversas organizações provedoras, foi possível reconhecer que cidadãos, em especial de grupos marginalizados, têm a necessidade de apoio para conseguir exercer controle e fazer escolhas, de modo que suas necessidades sejam atendidas.

Por várias razões, idosos formam um grupo com necessidades específicas para *advocacy*, aconselhamento e informação (ibid.). Contudo, realizar o trabalho de *advocacy* para idosos não é apenas disponibilizar informações importantes, mas torná-las acessíveis, levando as pessoas ao entendimento de diversos assuntos e à conscientização das diversas questões do idoso, ajudando-as a melhorar suas habilidades de comunicação e de negociação, de modo que essas sejam apropriadas para contextos de diferença social e organizacional e, finalmente, apoiando-as nas tomadas efetivas de decisão (por meio do desenvolvimento de habilidades e compreensão).

Pessoas idosas são desproporcionalmente afetadas por vasta gama de problemas de saúde (Khaw, 1997). Apesar de muitos relatarem boa saúde, as doenças limitantes de longa data, as dificuldades em atividades cotidianas (tais como trabalho doméstico, cuidado pessoal, etc.) e os danos sensoriais são elevados; de fato, a idade avançada é associada com maiores números de limitações ou deficiências físicas (Khaw, 1997; Dunning, 2005; Social Exclusion Unit, 2006). Tais padrões contribuem para o fato de as pessoas idosas serem as maiores usuárias de serviços de saúde e sociais e, conseqüentemente, necessitarem de maior apoio para conseguir se engajar aos provedores desses serviços. No entanto, está claro que há barreiras à expressão de independência, controle e escolha, colocadas pela necessidade de negociar com uma grande variedade de serviços e organizações ligadas ao bem-estar social. Essas barreiras incluem fatores relacionados ao envelhecimento e aos próprios fornecedores dos serviços, que não são responsivos (Dunning, 2005).

Os serviços de *advocacy* são considerados capazes de fortalecer os idosos, fazendo com que estes sejam ouvidos pelos responsáveis por atender as suas necessidades (Counsel and Care, 2005). O trabalho de *advocacy* deve ser entendido em termos mais amplos, ou seja, o foco não

é apenas estimular as pessoas idosas a expressarem seus interesses pela saúde, bem-estar social e benefícios públicos, mas inclui também, como descrito anteriormente, questões sobre cidadania e vida cotidiana em comunidade, tais como moradia, aprendizado na terceira idade, lazer e oportunidades de emprego. Dunning (2005, p. 2) afirma que “tais serviços são necessários para estimular pessoas idosas a uma participação social positiva e para ajudá-las a enfrentar a vida em idades mais avançadas, além da discriminação e desvantagem” (Better Government for Older People, 2000a, 2000b). Essa participação pode surtir efeitos benéficos em pessoas idosas em termos de bem-estar social e pessoal (Narushima, 2005).

O Generation Project originou-se das necessidades específicas apresentadas por pessoas idosas no contexto do vasto programa de revitalização, com ênfase na moradia. O Beacons Older People's Group realizou uma pesquisa sobre as condições de vida em uma amostra da população com mais de 50 anos no leste de Manchester. Alguns dos aspectos apontados sobre a qualidade de vida incluem: viver só, doenças crônicas ou incapacidades físicas, com implicações no uso de transportes públicos e em fazer compras, saúde precária e depressão ou solidão. Como consequência, o Generation Project foi estabelecido, visando fornecer informações e serviços de *advocacy* relacionados à moradia e a questões sobre bem-estar, com o objetivo maior de fortalecer pessoas idosas vulneráveis, ajudando-as a lidar com o processo de revitalização.

Tais objetivos foram também citados por Dunning (2005, p. 6) e pela Older People's Advocacy Alliance, como apontado antes. O Generation Project é organizado em campos de trabalho distintos, o individual (envolvendo principalmente moradia) e o coletivo (bem-estar social), sendo que uma pessoa da organização é responsável por cada campo.

Advocacy e Generation Project

O Generation Project tem como objetivo fornecer serviços de *advocacy* e informação a pessoas idosas, individual e coletivamente.

Mantém organizações afiliadas a fornecedores inteirados das experiências e aspirações dos idosos, de modo que possam servir melhor às necessidades deles.

O Generation Project fornece, gratuitamente, informações de maneira confidencial e imparcial e serviços de *advocacy* para pessoas mais velhas (com mais de 55 anos) no leste de Manchester (The Generation Project Review, 2005). Os serviços individuais de informação e *advocacy* são conduzidos nos escritórios do Generation Project ou nos próprios lares dos clientes, fornecendo importante auxílio para idosos vulneráveis e de difícil alcance. Esses serviços vão desde fornecimento de informações e resolução de problemas específicos, direcionando o cliente a outros serviços por meio de um telefonema, até casos complexos e exigentes, o que inclui acompanhamento de casos, orientação para preencher formulários, representação de clientes em determinados fóruns, entre outros.

O serviço de *advocacy* coletivo é realizado por meio de eventos em grupo, como almoços comunitários (*hot pot lunches*²) e reuniões para fornecimento de informações úteis sobre acontecimentos locais. Os *hot pot lunches* e as reuniões são normalmente realizados em centros comunitários locais, com transporte custeado, facilitando um contato mais intenso com agências afiliadas e interessados em geral.

Um elemento importante do trabalho do Generation Project foi o desenvolvimento do Over 50's Forum (Fórum para pessoas de mais de 50 anos), no qual pessoas da terceira idade, do leste de Manchester e de outras partes da cidade, trabalham para melhorar suas condições de vida e situação social. O objetivo é que o Fórum eventualmente se desenvolva numa plataforma independente e auto-sustentável, voltada aos idosos do leste de Manchester.

2 Os almoços são organizados e fornecidos pelo Generation Project. O almoço é servido coletivamente pelos residentes locais (N. do T.).

Os objetivos do Generation Project, nos quais este artigo se centra, são:

- Desenvolver, manter e disseminar informação atualizada numa variedade de formatos, tornando-a acessível de diversas maneiras, tratando de diversos temas e de serviços importantes para o bem-estar social de idosos.
- Fornecer um serviço acessível de *advocacy* a pessoas idosas na região de Beacons (zona de revitalização urbana) e aos administradores e fornecedores de serviços, as quais necessitam do apoio de um *advocate*³ independente para assegurar que seus interesses e preferências sejam reconhecidos e atendidos, tanto em seus lares quanto em outros espaços (The Generation Project, Beacons Best Practice Guide, n. 1).

A expectativa do Generation Project inclui a realização de um serviço abrangente para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar de pessoas idosas e garantir que estas tenham palavra no desenvolvimento de projetos de saúde locais, no bem-estar social e em serviços relacionados à moradia. Dessa maneira, o Generation Project espera implementar a noção de pertencimento e coesão comunitária, construindo capital social para uma comunidade que valorizará pessoas idosas (The Generation Project Review, 2005)

Os métodos de avaliação para este estudo tiveram dois focos principais: uma avaliação do serviço fornecido e uma formativa. A avaliação do serviço consistiu na análise de documentos e de casos atuais e antigos, por exemplo: pesquisa de literatura sobre o tema, avaliações realizadas pelo próprio serviço, pesquisa sobre a satisfação do cliente e pautas das reuniões dos comitês envolvidos. A avaliação formativa utilizou diversos métodos: entrevistas qualitativas semi-estruturadas com o pessoal da equipe (n=5) e com clientes (n=6); questionários não estruturados com 13 clientes; entrevistas em grupo com membros do Over 50's Forum e membros da comissão diretiva; aproximadamente 20 horas de observações do trabalho de campo; diários para a reflexão

3 Aquele que pratica *advocacy* (N. do T.).

de atividades cotidianas dos trabalhadores do Fórum (N=4); e entrevistas com organizações afiliadas e em colaboração com o Generation Project (n=14).

Identificação de benefícios dos serviços do Generation Project

Benefícios psicossociais

Clientes e organizações associadas identificaram ao menos três benefícios distintos nos serviços prestados pelo Generation Project: nas áreas psicossocial, de bem-estar e em termos práticos.

Os benefícios psicossociais são evidentes de diversas maneiras, refletindo boa prática (*best practice*) em *advocacy*. Entre os benefícios apontados pelos clientes, destacaram-se o aumento de autoconfiança e o desenvolvimento de habilidades, estimulando-os a se ajudarem sozinhos:

Pode chamá-los {a equipe do serviço} para qualquer coisa, eles vão te escutar e pensar sobre o que você disse e tentarão ajudá-lo, não só fazendo no seu lugar. Às vezes, você até gostaria que ele fizesse por você, como escrever uma carta ou telefonar para a prefeitura, mas é melhor que ele venha e trabalhe o assunto ao seu lado; assim, você faz o telefonema e essas coisas, você percebe que está pronto para dar as suas respostas. Eu aprendi muito com isso. Mais do que se ele tivesse cuidado do assunto sozinho, e pronto. E então, como eu ficaria da próxima vez?

Em relação à satisfação de necessidades mais amplas, o Generation Project fez um trabalho de conscientização entre pessoas idosas da comunidade sobre assuntos de segurança e em prol de uma comunidade mais equipada, saudável e limpa, com fácil acesso a lojas, lazer e centros culturais. Ao fazer isso, o Generation Project destacou e melhorou a qualidade de vida dos idosos no leste de Manchester e conscientizou outros pontos da cidade das necessidades do idoso.

Vale ressaltar também o fato de o Generation Project ter alertado os responsáveis pela revitalização urbana de que pessoas idosas vivem em *lares*, e não em casas, de que a perspectiva de perder um lar amado numa comunidade em que eles se sentem pertencentes é muito estressante e, por fim, de que negociações, além do lado mais óbvio, o financeiro, devem levar em consideração fatores psicológicos e questões ligadas ao bem-estar.

{O Generation Project} É também essencial para ajudar a reduzir o considerável estresse que atinge muitas pessoas quando seus lares estão a ponto de ser demolidos. Este papel torna-se cada vez mais importante (...), e a demolição se inicia. Há várias questões acerca do processo de revitalização em si que estão começando a ser identificadas, e o Generation Project está considerando a idéia de ser uma liderança nas negociações. Por exemplo, foi colocado que muitos residentes não receberão ajuda financeira para a mudança ou pagamentos de compensação até que eles ocupem uma nova propriedade – como eles podem conseguir dinheiro para pagar carpetes, mobília nova ou para a própria mudança? É importante que haja uma organização que seja vista como independente e que levante algumas dessas questões. (Trecho de entrevista com associado)

Para organizações associadas ou afiliadas ao Generation Project, o projeto de *advocacy* individual, por tratar da moradia como uma necessidade ligada ao bem-estar social, indo muito além de apenas focar a casa da pessoa, provê não apenas um serviço acessível aos clientes, mas também poupa e/ou reduz suas angústias e estresse durante um possível acontecimento estressante em determinada etapa de vida. O Generation Project procura especificamente atender grupos de difícil alcance (*hard-to-reach groups*) e de pessoas vulneráveis por meio de atendimento individualizado.

O que são as realizações do Generation Project? Trazer entendimento e paz de espírito aos residentes idosos que consideram benefícios do governo e formulários coisas extremamente difíceis de lidar; ajudar a ganhar quantias corretas do governo por meio desses benefícios. Ajudar, com

o trabalho de advocacy, a relação entre residentes e organizações, que podem ser exigentes e utilizam uma linguagem difícil na comunicação com seus clientes.

Bem-estar

Para o trabalho de *advocacy*, a participação coletiva é essencial ao bem-estar dos residentes. O Over 50's Forum é uma importante iniciativa de *advocacy* coletiva – o Fórum não existia antes do Generation Project. Além do que, geralmente, residentes (incluindo os mais antigos) e serviços em geral tendem a enfatizar iniciativas voltadas a gerações mais jovens. Ajudar a pessoa idosa a se sentir valorizada e a perceber que suas necessidades merecem atenção é parte da filosofia do Generation Project. Membros do Fórum sentiram-se fortalecidos quando desafiaram representantes governamentais locais e fornecedores de serviços, falando em reuniões da prefeitura sobre questões econômicas ligadas a pensões, bem-estar social, ajuda-moradia e serviços sociais. As maneiras pelas quais os membros do Fórum recebem apoio para colocar a filosofia do Generation Project em prática se evidenciam neste trecho de entrevista com um de seus membros:

Acredito que você sabe, mas eu só posso falar sobre o Generation Project pela visão deste grupo, porque eu não tive contato algum com eles por nenhuma outra via. Mas, se precisamos de alguma informação, nós sabemos que de fato podemos ir até eles e perguntar: a resposta será encontrada e entregue a nós. Eles vão trazer sugestões, idéias, talvez até coisas que nós não havíamos pensado antes. Oferecem todo tipo de apoio, em coisas como postagem e (pausa) realmente um monte de coisas, não é? Quer dizer, {a equipe} é muito prestativa. Nós não somos tratados como se fôssemos um punhado de incompetentes, o que muitas organizações tendem a... nos tratam dessa maneira, como trabalhadores, você sabe, somos tratados com respeito.

O fato de o Fórum ser um exemplo bem-sucedido de trabalho de *advocacy* coletivo é aparente de diversas maneiras. O Fórum identificou suas prioridades, segue a própria agenda, exprime suas preocupações em âmbito local e nacional e se desenvolve em direção à independência.

Organizações associadas ao Generation Project consideram que, de maneira geral, o projeto oferece um modelo de boa prática para o desenvolvimento e fortalecimento do idoso, podendo ser seguido por outras partes da cidade, além de ser uma força em potencial para mudanças sociais:

{O Generation Project fornece} um claro patamar aos serviços que são desejáveis pela maioria, se não por todas as áreas, e são aplicáveis. Não é que ele deva ser necessariamente clonado, embora isso pudesse ser a melhor forma de atuação em algumas áreas. Mas algumas das realizações, princípios e questões que foram apontados com a tentativa de colocá-los em prática nos ensinaram lições que devem ser levadas em conta em outras partes de Manchester para melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas.

Embora o isolamento e a solidão não sejam problemas trabalhados diretamente pelo Generation Project, o objetivo geral de melhorar o bem-estar implica essas questões. Entrevistas com clientes apontaram o isolamento como uma experiência real, vivida e depressora:

Sendo o Generation Project um serviço individualizado, você ganha; ele {membro da equipe} quebra a sua agenda para escutar seus problemas. Não há muitas pessoas que te escutariam, porque, não se esqueça, muitas pessoas vêem {as necessidades} como velhice e solidão. Certo, quero dizer, basta você vir aqui para perceber que eu sou sozinho. Ninguém está aqui comigo, mas, sabe, eu tenho meus lutos e eu tenho meus problemas, e eu tenho isso tudo. {A equipe de trabalho} virá aqui e gastará algumas horas comigo, escutando meus problemas, mostrando como conduzir tudo. Não é todo mundo que faria isso. Então, é muito muito bom. É um serviço muito bom para todos, e há tempo para todos. Nem todos têm esse tempo.

Organizações associadas ao Generation Project também reconhecem as vantagens do serviço para idosos socialmente isolados, mas, além disso, apontam conseqüências mais amplas da inclusão deles na vida em comunidade:

Os contatos do Generation Project com outras organizações diminuíram o isolamento social e ajudaram as pessoas a participar melhor da comunidade por meio de auxílio prático, como, por exemplo, ajudando a achar soluções para reparos na casa ou promovendo novos interesses e atividades.

Processo de *advocacy* individual e coletivo

Até agora delineamos os tipos de vantagens do Generation Project – psicossociais, de bem-estar e práticas dos serviços – identificadas pelos clientes e associados. O foco estava *no que* foi promovido. Contudo, no material coletado nas entrevistas também se evidenciou, em ambos os grupos, a importância do *como* os serviços foram executados. É nessa questão concernente aos processos de *advocacy* que vamos centralizar a próxima discussão.

De acordo com os clientes e associados, as formas de trabalho do Generation Project demonstraram determinados princípios e valores, que incluem: confiança, credibilidade, respeito, dignidade para todos, determinação, imparcialidade e confidencialidade. Enquanto os processos criaram, para as pessoas idosas, condições em termos de controle, elas também chegaram à constatação de sentimentos de desamparo e frustração provocados em outros contextos. Questões sobre confiança, dignidade e respeito foram fundamentais para efetivar as relações entre clientes idosos e fornecedores de serviços. Os trechos abaixo, extraídos de entrevistas, demonstram como clientes idosos identificaram essas questões, comparando experiências: como foram tratados por fornecedores de serviços em geral com o contato com a equipe do *Generation Project*.

Confiança

Sou muito desconfiado quando contato pessoas de fora, você sabe, pelas Páginas Amarelas ou pelo jornal, para vir e fazer trabalhos para mim. Eu não tenho ninguém na família que pode fazer coisas como essas, e subir as escadas não é a coisa mais fácil do mundo, não é? Mas com ela {pessoa da equipe do Generation Project}, bem, você sabe que ela é ok, então você pode relaxar.

Respeito

Eu disse: “não me trate como criança” {ao fornecedor do serviço}. Eu posso não ser tão rápida quanto eles ou pensar do mesmo jeito, eu disse, mas eu não sou realmente uma “boba”, você sabe, nem tudo se encaixa tranquilamente. Eu realmente não gosto de ser tratada como criança porque sou velha. Gosto de ser respeitada... Eles {a equipe do Generation Project} te escutam, VOCÊ, não algum “bobo” velho que não tem nada a dizer.

Credibilidade

Quando ele {representante do Generation Project} diz que vai te telefonar, ele telefona. Você não recebe isso de todas as pessoas, e isso incomoda muito, porque, especialmente a geração mais velha, porque é preciso tratar as pessoas de uma maneira justa. Eu sei que nós reclamamos também, mas justamente. Se eu digo a alguém: “Vou te telefonar assim que puder, em uma hora ou duas, ou algo assim, irei telefonar...” E você encontra várias pessoas que não ligam de volta. Eles dizem: “Me dá 10 minutos”. E, você sabe, você fica lá esperando, fica com medo de que outra pessoa qualquer te telefone, ou que qualquer coisa aconteça, pois, se por acaso te ligarem de volta, e você perder a chamada... você sabe, eles não são todos confiáveis.

Processos coletivos

Já apontamos que o estabelecimento do Over 50's Forum criou oportunidades para que os idosos possam definir e expressar suas

preocupações e interesses em âmbito local e nacional. Um exemplo disso aconteceu no Parlamento dos Pensionistas, em Londres, onde pessoas idosas pressionaram o governo a priorizar as necessidades dos pensionistas. Talvez o aspecto mais importante da participação de idosos nesse tipo de evento seja o sentimento de fazer parte de um movimento maior, a consciência de não estar isolado, lutando sozinho. Como isso, o Generation Project considera o fortalecimento psicossocial dos idosos em vez de apenas fornecer apoio.

Discussão

Tanto a visão dos clientes como a das organizações associadas indicou as maneiras pelas quais o Generation Project, por intermédio do serviço de *advocacy* individual e coletivo, assistiu demandas da Saúde Pública adotando um atendimento mais centrado na pessoa no tocante às provisões de serviços (Department of Health, 2006, Office of the Deputy Prime Minister, 2006). Clientes e associados também identificaram as formas nas quais o Projeto foi bem-sucedido ao fazer isso.

Enquanto natureza de pequena escala, o Generation Project ofereceu um atendimento apropriado aos clientes mais velhos, mas, por outro lado, prejudicou o estabelecimento de colaborações significativas de outras organizações (mais poderosas), comprometendo a eficácia do trabalho de *advocacy*. Dos 18 e-mails de entrevistas com as agências associadas, 11 foram muito positivos quanto ao trabalho do Generation Project, porém 7 apontaram que não tiveram um real conhecimento do trabalho do projeto ou do impacto dele no leste de Manchester e em outras partes da cidade. Alguns apontaram que o Generation Project tinha pouca “visibilidade”, precisando ser mais promovido. Conseqüentemente, esse fato limitou o alcance do projeto e prejudicou, de certa maneira, o compartilhamento desse conhecimento entre as organizações. Isso demonstra, entre outras coisas, que o Generation Project exerceu uma influência pequena nas provisões dos serviços, o que enfraqueceu a expressão das pessoas idosas na formação de serviços que atendam as suas necessidades.

O contato por telefone é um método de trabalho essencial ao Generation Project e garantiu seu sucesso em acessar populações de difícil acesso. Não obstante, a eficácia do contato por telefone depende de as pessoas idosas já terem conhecimento da existência do serviço. De fato, a importância de uma propaganda ampla e criativa é relevante a todos os projetos de revitalização. The New East Manchester Residents Perception Survey (2005) apontou que a maioria dos residentes (87%) declararam estar cientes do processo de revitalização urbana, mas ter pouco conhecimento do apoio fornecido por organizações locais e dos planos específicos de revitalização.

Uma implicação deste estudo ligada à sustentabilidade de projetos de iniciativa local e comunitária dentro programas de revitalização é a revelação da capacidade de se tornarem um recurso extremamente útil para a acumulação de conhecimentos necessários aos indivíduos. No caso do Generation Project, esse conhecimento relaciona-se às necessidades de pessoas idosas, especialmente as que são marginalizadas e vivem em áreas desprivilegiadas. Dessa maneira, esse conhecimento, advindo dos próprios idosos, pode ser compartilhado com outras organizações afins e associadas e utilizado para promover serviços melhores, mais eficientes e acessíveis a diversas áreas, atendendo às necessidades específicas dessa parte de população. Um impacto real no tocante à inclusão social e redução de desigualdades sociais de pessoas idosas só pode ser obtido quando o conhecimento é compartilhado por meio de uma escuta colaborativa e quando iniciativas são realizadas.

Em conclusão, o serviço de *advocacy*, visto como uma via de fortalecimento (como articulado no contexto do Generation Project), exigiu determinação individual, esforço coletivo, compromisso organizacional e um trabalho em conjunto bem-sucedido.

Referências

- BETTER GOVERNMENT FOR OLDER PEOPLE (2000a). *Making a Difference: Better Government for Older People Programme*. Evaluation Report, Local Government Centre/University of Warwick, Warwick. Citado em Dunning (2005). *Information, Advice and Advocacy for Older People – Defining and Developing Services*. Report from the Joseph Rowntree Foundation, retrieved from www.jrf.org.uk at 15/April/2006.
- (2000b) *all our futures: Report of the Better Government for Older People Steering Committee*, BGOP, Wolverhampton. Citado em Dunning (2005). *Information, Advice and Advocacy for Older People – Defining and Developing Services*. Report from the Joseph Rowntree Foundation, retrieved from www.jrf.org.uk at 15/April/2006.
- COUNSEL AND CARE (2005). *Promoting choice in later life: annual review 2005*. London, Counsel and Care.
- DEPARTMENT OF HEALTH (2006). *Our Health, Our Care, Our Say*. Londres, Department of Health.
- DUNNING, A. (2005). *Information, Advice and Advocacy for Older People – Defining and Developing Services*. Report from the Joseph Rowntree Foundation, retrieved from www.jrf.org.uk at 15/April/2006.
- KHAW, K. (1997). Healthy Ageing. *British Medical Journal*, v. 25, n. 315 (7115), pp. 1090-1097.
- NARUSHIMA, M. (2005). Payback time: Community Volunteering among older adults as a transformative mechanism. *Ageing and Society* 25. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 567-584.
- OFFICE OF THE DEPUTY PRIME MINISTER (2006). *A Sure Start to Later Life: Ending Inequalities for Older People*. Londres, Social Exclusion Unit.
- SIXSMITH, J., FAIRHURST, E. e MOUNTIAN, I. (2006a). *Gateway to Empowerment: Older People and Advocacy*. Manchester Metropolitan University, Research Institute for Health and Social Change.

- SIXSMITH, J., FAIRHURST, E. e MOUNTIAN, I. (2006b). *'Going Against the Grain': Future Strategies for the Generation Project*. Manchester Metropolitan University, Research Institute for Health and Social Change.
- SOCIAL EXCLUSION UNIT (2006). *A sure start to later life: ending inequalities for older people*. London, Office of the Deputy Prime Minister.
- THE GENERATION PROJECT (2005). *Review*. Manchester, The Generation Project.
- THE GENERATION PROJECT REVIEW (2005). Unpublished project document. The Generation Project, Beacons Best Practice Guide, n. 1. Project Pamphlet.
- THE NEW EAST MANCHESTER RESIDENTS PERCEPTION SURVEY (2005). *Summary Report for Beacons/NDC Geography*. Manchester, Beacons NDC.

Data de recebimento: 30/11/2007; Data de aceite: 15/2/2008.

Eileen Fairhurst – Professor of Health and Ageing Policy Studies. Manchester Metropolitan University. School of Health, Psychology and Social Care. E-mail: e.fairhurst@mmu.ac.uk

Ilana Mountian – Post-doctoral Research Associate. Manchester Metropolitan University. Division of Psychology and Social Change. E-mail: imountian@yahoo.com

Judith Sixsmith – Professor of Adult Social Care. Manchester Metropolitan University. Division of Psychology and Social Change. E-mail: j.sixsmith@mmu.ac.uk